Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

METROPOLITANA 1

DARWIN LEONEL LUNA ALBERTO
VS.
BANCO REGIONAL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, BANREGIO GRUPO FINANCIERO

EXP. 2025/090/36823
OFICIO: VAUIF/DCYSM/UAUM1/4044/2025.

CIUDAD DE MÉXICO, a 06 DE NOVIEMBRE DE 2025.

INSTITUCIÓN FINANCIERA
BANCO REGIONAL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, BANREGIO GRUPO FINANCIERO
AV. PEDRO RAMIREZ VÁZQUEZ NO. 200 12,
COL.PARQUE CORPORATIVO UCALY
66278
SAN PEDRO GARZA GARCÍA
NUEVO LEON
PRESENTE

USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS
DARWIN LEONEL LUNA ALBERTO
TEXCALTITLA NO. 13- , COL. SANTA ROSA XOCHIAC 1830
ÁLVARO OBREGÓN
CIUDAD DE MÉXICO
PRESENTE

En la Ciudad de México a **seis de noviembre de dos mil veinticinco**, se certifica que, mediante acta de audiencia del día **uno de septiembre de dos mil veinticinco,** que obra dentro de las constancias del expediente en que se actúa, las partes que intervinieron en el presente asunto llegaron a un convenio conciliatorio, en esa virtud, el término de **TREINTA DÍAS HÁBILES** concedido a **BANCO REGIONAL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, BANREGIO GRUPO FINANCIERO** para dar cumplimiento del citado convenio **corrió** a partir del **dos de septiembre de dos mil veinticinco**, mismo que concluyó el día **catorce de octubre de dos mil veinticinco**, y un término de **CINCO DÍAS HÁBILES** posteriores a que feneciera el término antes señalado, para acreditar el cumplimiento del citado convenio, mismo que correría a partir del **quince de octubre de dos mil veinticinco**, el cual concluyó el día **veinticuatro de octubre de dos mil veinticinco**. CONSTE. ----------
---

En atención al **"ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, la suspensión de los términos y plazos, por el periodo comprendido del 20 al 22 de octubre de 2025,para efectos de los actos y procedimientos administrativos substanciados por la Comisión Nacional.",** derivado de que el 20 de octubre de 2025 la Dirección General de Supervisión y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones informaron que se abrirá una ventana de mantenimiento para la optimización de los sistemas sustantivos de la CONDUSEF. Por lo tanto, por el caso fortuito referido y de acuerdo con la solicitud de la referida Dirección General, con el objetivo de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros y a las instituciones financieras, así como al público en general, respecto de los términos y plazos relativos a los procedimientos administrativos correspondientes, determino como inhábiles el periodo comprendido del 20 al 22 de octubre de 2025, por lo que se suspende el cómputo de los plazos y términos, respecto de aquellos previstos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley

Sello digital : 5650423c9f24d342ab63baf53e3a201ede076cdb | 2025-11-06 1/3

Digitally signed by ARISVE GABRIELA MORALES MORA
Date: 2025-11-06 00:00:00 MST
Reason: bdc670ede102a8e35feb36ba243d42f9c3240565
Location: CIUDAD DE MEXICO - CONDUSEF - Ver. 3.0.1

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y en las Disposiciones de Carácter General que deriven de dichas leyes, con los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras.; el cual entro en vigor el pasado **veinte de octubre de dos mil veinticinco** y publicado en el Diario Oficial de la Federación el **treinta de octubre de do mil veinticinco.** CONSTE.----------

---

En esta misma fecha se da cuenta con el escrito presentado ante esta Comisión Nacional por **BANCO REGIONAL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, BANREGIO GRUPO FINANCIERO**, el **treinta de octubre de dos mil veinticinco**, mediante el cual pretende acreditar el cumplimiento del convenio celebrado en el acuerdo citado en el párrafo que antecede. CONSTE.----------

---

En consecuencia de lo anterior, se dictan los siguientes: ----------

---

---------- **ACUERDOS**: ----------

PRIMERO.- Agréguese a sus autos el escrito de cuenta presentado por **BANCO REGIONAL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, BANREGIO GRUPO FINANCIERO**; por hechas las manifestaciones en él contenidas y, en cuanto a las mismas, se tiene por no cumplido el convenio conciliatorio descrito en el primer párrafo, toda vez que la fecha límite para realizar el abono a la tarjeta de crédito por la cantidad de $**3,854.00 (TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS 00/100 M.N.)**, fue el **catorce de octubre de dos mil veinticinco** y siendo que del informe se desprende una pantalla donde se acredita un abono a la tarjeta materia de la reclamación en fecha **veinticuatro de octubre de dos mil veinticinco,** por la cantidad de **$4,699.96 (cuatro mil seiscientos noventa y nueve pesos 96/100 m.n.)**; lo anterior, con base en lo dispuesto por el artículo 68, fracción IX, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.----------

---

SEGUNDO.- Considerando que **BANCO REGIONAL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, BANREGIO GRUPO FINANCIERO,** no ha acreditado a esta Comisión Nacional haber cumplido con la obligación contraída en audiencia de fecha **uno de septiembre de dos mil veinticinco** para realizar el abono a la tarjeta de crédito número **4741751706133026**, a nombre de **DARWIN LEONEL LUNA ALBERTO** por la cantidad de **$3,854.00(TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS 00/100 M.N.)**; con fundamento en lo previsto previsto en el artículo 31 fracción IX del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en relación con lo previsto por el artículo 15 fracción IV, de dicha norma estatuaria, túrnese el presente asunto a la Dirección General de Verificación y Sanciones y/o Dirección de Sanciones a Instituciones Financieras, para efectos de que se emplace e imponga la multa prevista para que imponga la sanción prevista en el artículo 93 Y 94, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. ----------

---

TERCERO.- Infórmese a la parte reclamante que podrá dirigirse a la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios de esta Comisión Nacional para que, en el ámbito de sus facultades, le asista conforme a derecho proceda.----------

---

CUARTO.- Notifíquese. ----------

Así lo proveyó y firma, la **LIC. ARISVE GABRIELA MORALES MORA, Especialista B,** mediante el uso de la Firma Electrónica Avanzada (e.firma) amparada con un certificado digital vigente; firma que consta en el costado derecho de cada una de las páginas que integran la presente oficio, en suplencia por ausencia de la **LIC. JACQUELINE JAIME GARCIA**, en su carácter de Titular de la Unidad de Atención a Usuarios Metropolitana 1, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en los artículos artículos 1, 3, 4, 5, primer párrafo, 11, fracciones II y III, 28, 29, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, primer y

Sello digital : 5650423c9f24d342ab63baf53e3a201ede076cdb | 2025-11-06 2/3

Digitally signed by ARISVE GABRIELA MORALES MORA
Date: 2025-11-06 00:00:00 MST
Reason: bdc670ede102a8e35feb36ba243d42f9c3240565
Location: CIUDAD DE MEXICO - CONDUSEF - Ver. 3.0.1

segundo párrafo 68, fracciones I, I Bis, primer y segundo párrafo, II, III, VII, párrafo primero y cuarto y X primer párrafo, 69, primer párrafo, 71, 93, 94, fracciones III, incisos a) b) y c), IV y V de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; y artículos 1, 2 primer párrafo, Fracción II y último párrafo, 3 segundo y tercer párrafo, fracción I, numeral 2, inciso a, subinciso i, 5 primer párrafo, fracción I, penúltimo y último párrafo, 15 fracción IV, 31 primer párrafo, fracciones I, IV, V y IX, 33, 59 primero y octavo párrafos, así como primero, segundo, tercero, cuarto, quinto y sexto transitorios, y, todos ellos del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional publicado el día 13 de junio de 2025 en el Diario Oficial de la Federación, así como todas y cada una de las reformas, adiciones y derogaciones que hasta la fecha han sido publicadas en dicho medio de difusión; en relación con la CARTA RESPONSIVA DE USUARIO PARA EL USO DEL SISTEMA DE CONCILIACIÓN TELEFÓNICA (COT) Y DE LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF (CIC), así como con la CARTA RESPONSIVA DE INSTITUCIÓN FINANCIERA PARA EL USO DEL SISTEMA DE CONCILIACIÓN TELEFÓNICA (COT).

A T E N T A M E N T E
LIC. ARISVE GABRIELA MORALES MORA ASISTIENDO
AL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS METROPOLITANA 1
LIC. JACQUELINE JAIME GARCÍA.

Sello digital : 5650423c9f24d342ab63baf53e3a201ede076cdb | 2025-11-06 3/3

Digitally signed by ARISVE GABRIELA MORALES MORA
Date: 2025-11-06 00:00:00 CST
Reason: bdc670ede102a8e35feb36ba243d42f9c3240565
Location: CIUDAD DE MEXICO - CONDUSEF - Ver. 3.0.1